



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

**El Indecopi brinda recomendaciones a los consumidores que realizarán
compras por Internet durante los 'Cyber Days', campaña organizada
por la Cámara de Comercio de Lima**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor brinda recomendaciones a los consumidores para que eviten experiencias negativas en sus compras, así como a los proveedores, para que no cometan infracciones a los derechos de sus clientes, en el marco de la realización de la campaña 'Cyber Days 2019', organizada por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), que se realizará desde hoy hasta el 06 de noviembre. Para ello ha elaborado una amigable guía digital (<https://bit.ly/2JPu4vX>) que está a disposición de los ciudadanos.

Recomendaciones para los consumidores:

1. Revisar la información sobre la oferta o promoción (descripción del producto, formas de pago y entrega, garantías, costo de envío, entre otros) y leer detalladamente las condiciones y restricciones aplicables.
2. Verificar que el precio cobrado coincida con el precio anunciado o que incluya el porcentaje de descuento ofrecido. Asimismo, que el monto de dinero cargado a la cuenta del cliente corresponda al monto de la transacción realizada.
3. Conservar el comprobante de pago o publicidad de la oferta o promoción, pues estos podrán ser empleados como medios de prueba ante un posible reclamo.
4. Acceder a páginas web seguras y realizar transacciones (pagos) desde redes cerradas o compartidas con personas de confianza. Es preferible hacer las compras desde la computadora de su casa o trabajo y evitar hacerlo en cabinas públicas.
5. Comprar en sitios reconocidos en los cuales el proveedor pueda ser identificado claramente.
6. No comprar productos que hayan sido retirados del mercado en el país o en el extranjero, por ser peligrosos. Esta información puede verificarse en los sistemas de alertas nacionales e internacionales. En el Perú el sistema de alertas de consumo se encuentra en el siguiente enlace: <http://alertasdeconsumo.gob.pe/listado>
7. Los consumidores tienen el derecho a autorizar o no el uso de sus datos personales y, de ser el caso, a revocar la autorización brindada. Hay que recordar que los proveedores solicitan, usualmente, la aceptación del tratamiento de datos personales al momento de adquirir productos o servicios. Por ello es importante leer bien los términos y condiciones antes de aceptarlos, ya que se puede estar autorizando el envío de publicidad o promociones a través de llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos.

Recomendaciones para los proveedores:

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Deben informar detalladamente las condiciones y restricciones de acceso a las promociones u ofertas anunciadas.

1. La información sobre los precios de los productos o servicios que se publiciten deben corresponder al importe final que tendrán que asumir los consumidores, incluyendo impuestos y cargos adicionales.
2. El producto o servicio ofrecido por Internet debe coincidir con el que finalmente se entregue a los consumidores.
3. La información sobre los productos y condiciones de las oferta o promociones no debe inducir a error al consumidor. Esta debe ser suficiente, clara y oportuna.
4. Se debe poner a disposición de los consumidores los canales de atención de reclamos o consultas. Los proveedores que ofrecen sus productos o servicios a través de internet se encuentran obligados de contar con un Libro de Reclamaciones virtual.

Además, los consumidores tienen a su disposición diferentes medios para presentar sus reclamos:

- **Libro de Reclamaciones del proveedor:** Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendarios.
En caso el proveedor no conteste en este plazo, puede enviar la Hoja de Reclamación al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.
- **'Reclama Virtual'** del Indecopi emplea, un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- **Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi:** Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones. También tienen la opción de escribir un correo a sacreclamo@indecopi.gob.pe.

Lima, 04 de noviembre de 2019

El dato

De acuerdo con información proporcionada por la CCL, en la actualidad seis millones de peruanos realizan sus compras vía Internet.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
f t y

Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio